

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam bidang perindustrian dan perdagangan di Indonesia pada dewasa ini memberikan banyak kemajuan. Masyarakat dapat memilih berbagai macam produk dengan semakin leluasa karena banyaknya penawaran dari pelaku usaha. Salah satu bentuk penawaran yang diberikan oleh pelaku usaha ialah garansi, yang juga diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 1 Angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.

Dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai jaminan atau garansi yang berisi :

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut
- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Dalam prakteknya, kartu garansi menggunakan klausul baku. Klausul baku merupakan perjanjian sepihak yang seringkali merugikan konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah.¹

Setiap kartu garansi menggunakan klausul baku, dan bahkan mencantumkan klausul eksonerasi. Yaitu dalam kartu garansi Samsung, Nokia, Kirin, AndromaxE2 dan BenQ tersebut menggunakan klausul baku yang di dalamnya terdapat klausul eksonerasi dalam menetapkan perjanjian garansinya.

Setiap konsumen produk elektronika yang telah terlibat perjanjian jual beli, dengan secara otomatis mendapatkan kartu garansi. Kartu garansi dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Klausul yang termuat di dalamnya menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dalam hal ini konsumen berada dalam posisi yang lemah.

Menurut Az.Nasution, persoalannya adalah pelaku usaha sering secara sepihak mencantumkan masa garansi secara tidak proporsional. Misalnya untuk

¹ M.Sadar, Moh.Taufik & Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, hal. 55

perbaikan alat-alat elektronika ditetapkan lamanya selama satu tahun sejak barang diserahkan kembali. Waktu yang demikian pendek sangat mungkin tidak mencukupi bagi konsumen untuk meneliti kembali hasil perbaikan itu secara keseluruhan.²

Tampak masalah layanan purnajual adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan-tahapan transaksi konsumen lainnya, yang berlaku bukan lagi prinsip *caveat emptor*, tetapi *caveat venditor* (produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditorlah yang bertanggung jawab, yang lazim disebut tanggung jawab produk. Tanggung jawab dari si produsen dan pihak-pihak yang menyalurkan produknya secara tanggung renteng seluruhnya bersifat tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*).³

Sejak dahulu, menjadi kewajiban produsen untuk menjamin barang yang dijualnya itu bebas dari cacat tersembunyi. Jaminan ini merupakan perikatan yang otomatis dibebankan kepada produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditor.⁴

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDY TENTANG PROFIL GARANSI DALAM PRODUK ELEKTRONIKA.**

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Garfika, hal. 150

³ *Ibid*, hal. 148

⁴ *Ibid*, hal. 149

B. Rumusan Masalah

Bagaimana profil garansi dalam produk elektronika ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan profil garansi dalam produk elektronika.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penulisan ini adalah :

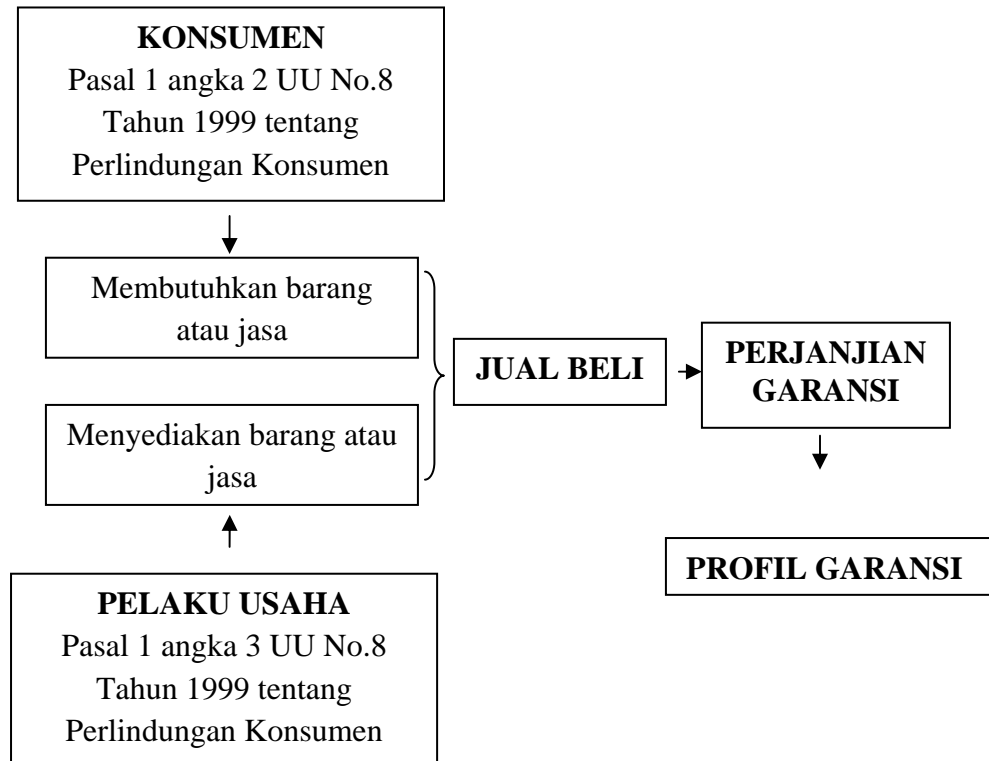
1. Manfaat Teoritis

- a. Memberi sumbangan pemikiran untuk perkembangan ilmu hukum pada khususnya di bidang hukum perdata mengenai profil garansi dalam produk elektronika.
- b. Menambah referensi dan literatur dalam dunia kepastakaan, khususnya terkait dengan profil garansi dalam produk elektronika.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberi masukan kepada pihak-pihak berkaitan dengan profil garansi dalam produk elektronika.
- b. Dapat memberi jawaban dari permasalahan yang diteliti penulis serta dapat mengembangkan pola pikir, penalaran dan pengetahuan penulis dalam menyusun suatu penulisan hukum.

E. Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk

meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁵

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁶

Pasal 1 angka 2 UUPK mendefinisikan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hal ini juga tercantum dalam Yurisprudensi Mahkamah Agung Republik Indonesia No.555 K/Pdt.Sus-BPSK/2017.

Az.Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2017, *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.hal. 1

⁶ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, hal. 9-10

c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).⁷

Selanjutnya Pasal 1 angka 3 UUPK menjelaskan, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Hal ini juga tercantum dalam Yurisprudensi Mahkamah Agung Republik Indonesia No.555 K/Pdt.Sus-BPSK/2017.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit*, hal. 25

perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.⁸

Konsumen dengan pelaku usaha memiliki hubungan dikarenakan adanya proses jual beli. Menurut Pasal 1457 KUHPdata, Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

UUPK merupakan instrumen hukum yang bertujuan melindungi konsumen. Dalam hal perjanjian jual beli barang atau jasa, hak dan kewajiban konsumen telah diatur oleh UUPK, yang merupakan produk hukum yang mengatur secara khusus tentang konsumen.⁹

Dalam prakteknya, setiap perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dan konsumen ialah menggunakan klausul baku. Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK, klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang isinya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi lebih kuat, yang diperuntukkan bagi setiap orang yang melibatkan diri dalam perjanjian

⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op Cit*, hal. 8-9

⁹ M.Sadar, Moh.Taufik & Habloel Mawadi, *Op Cit*, hal. 56

sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara orang yang satu dengan yang lainnya.¹⁰

Sebenarnya pencantuman klausul baku dalam UUPK tidak dilarang sepanjang tidak menyalahi aturan pencantuman klausul baku. Menurut Pasal 18 ayat 1 UUPK menyatakan :

- (1) pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

¹⁰ Kelik Wardiono, 2014, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Sebuah Deskripsi tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta: Ombak, hal. 11

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Dalam perjanjian baku, biasanya termuat klausul eksonerasi. Menurut Mertokusumo, yang dimaksud dengan klausul eksonerasi adalah syarat dalam suatu perjanjian, yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban, terhadap akibat dari suatu peristiwa, yang menurut hukum yang berlaku seharusnya di tanggung resikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut.¹¹

Berdasarkan Yurisprudensi Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 383/Pdt.Sus.BPSK/2015/PN.Bks, bahwa dalam pertimbangan hukum BPSK menyatakan bahwa dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen No. 110001168910,

¹¹ *Ibid*, hal. 13

bentuk dan besarnya huruf (tulisan) tidak dapat dibaca dengan jelas, sehingga melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk mencaantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti, sehingga berdasarkan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, klausul yang terdapat dalam perjanjian tersebut batal demi hukum.

Pelaku Usaha menggunakan klausul baku dalam garansi. Menurut Pasal 1 Angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-Dag/Per/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronikaaa, Kartu jaminan/garansi purna jual dalam Bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronikaaa.

Pasal 25 UUPK juga menjelaskan terkait dengan garansi, yaitu :

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :

- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis mengkaji dengan menggunakan pendekatan Doktrinal (Normatif), karena konsep hukum yang digunakan adalah konsep hukum berdasarkan madzhab filsafat hukum positivistik. Penulis akan melakukan penelitian terkait dengan profil garansi dalam produk elektronika, yang dilakukan dengan meneliti data bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan cara melakukan penelusuran terhadap peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif, karena penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan secara rinci fenomena yang ada mengenai profil garansi dalam produk elektronika. Sehingga dapat diperoleh analisa dan fakta secara cermat dan jelas terkait dengan permasalahan yang diambil.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder, data yang digunakan oleh penulis adalah kartu garansi yang dibuat antara penjual atau pelaku usaha dengan konsumen. Kartu garansi tersebut diperoleh penulis bersumber dari toko elektronik Belda Barat Magetan.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan study kepustakaan, merupakan suatu metode untuk mengumpulkan, mencari, mencatat, menginventarisasi dan mempelajari data-data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Metode Analisa Data

Data-data yang diperoleh selanjutnya dianalisa menggunakan logika deduktif untuk mengambil kesimpulan dari hal yang bersifat umum menjadi hal yang bersifat khusus. Kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif. Hasil dari analisis tersebut kemudian disajikan secara deskriptif, selanjutnya disusun sebagai kesimpulan untuk menjawab permasalahan terkait dengan profil garansi dalam produk elektronika.

G. Sistematika Laporan Penelitian

Penulis menyusun penelitian ini secara sistematis yang terdiri dari 4 (empat) bab. Dalam setiap bab terbagi menjadi sub-sub bagian yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan isi penulisan penelitian hukum ini. Sistem penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Kerangka Pemikiran
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematika Laporan Penelitian

BAB II LANDASAN TEORITIS ATAU TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen
 - 1. Pengertian Perlindungan Konsumen
 - 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen
 - 3. Hak dan Kewajiban Konsumen
 - 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
- B. Tinjauan Umum Perjanjian Baku
 - 1. Pengertian Perjanjian Baku
 - 2. Tujuan Perjanjian Baku

3. Macam-macam Perjanjian Baku

C. Tinjauan Umum Klausul Eksonerasi

1. Pengertian Klausul Eksonerasi
2. Pembatasan Klausul Eksonerasi
3. Kekuatan Mengikat Klausul Eksonerasi

D. Tinjauan Umum Produk Elektronik

1. Pengertian Produk Elektronik
2. Macam-macam Produk Elektronik yang Wajib Dilengkapi Kartu Garansi

E. Tinjauan Umum Garansi

1. Pengertian Garansi
2. Tujuan Garansi
3. Pembebasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pembahasan

A. Profil Garansi dalam Produk Elektronik

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

DAFTAR PUSTAKA